

**Cámara**  
Motril

FSE+. Fondo Social Europeo Plus

**Talento Joven**

**CURSO DE DEPENDIENTE/A DE COMERCIO Y PERSONAL POLIVALENTE DE SUPERMERCADO**



Duración: 180 horas  
Comienzo: 2 de junio  
Presencial y gratuito

Cofinanciado por la Unión Europea | MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL | Fondos Europeos | COMANDO EN JEFE | SEPE | Sistema Nacional de Garantía Juvenil | Cámara de Comercio de España | Cámara de Comercio de España

➤ **DURACIÓN**

180 HORAS

(02/06/2025 al 22/07/2025)

➤ **METODOLOGÍA**

Formación presencial

➤ **PRECIO**

Gratuito

➤ **REQUISITOS FINALIZACIÓN**

Asistencia: + 75%

Evaluación final: realizar un cuestionario.

➤ **TITULACIÓN OBTENIDA**

Diploma acreditativo

➤ **OBJETIVO:**

El objetivo principal del curso es que el alumnado adquiera los conocimientos y habilidades necesarias para llevar a cabo una adecuada atención al cliente durante el desempeño sus tareas como dependiente/a de comercio, así como dar un adecuado trato al cliente en cualquier puesto que requiera de atención directa, conociendo la importancia de la orientación al cliente en todos los estamentos de la empresa.

El objetivo secundario de esta acción formativa es el de formar a las personas usuarias en formas eficaces en el trato con los clientes además de conocer la tipología de la clientela, con aplicaciones psicológicas en la consecución de venta presencial y telefónica, así como el correcto manejo en línea de cajas y terminales de punto de venta, con el fin último de promocionar su entrada en el mercado laboral como personas capaces de ejecutar la venta directa a la clientela, así como la atención en línea de cajas.

## **PROGRAMA:**

### **Formación troncal: INGLÉS BÁSICO ATENCIÓN AL CLIENTE. HABILIDADES SOCIALES Y EMPLEABILIDAD**

**Duración:** 60 horas (02/06/2025 AL  
17/06/2025)

#### **MÓDULO 0.- Inglés básico atención al cliente.**

#### **MÓDULO I. Habilidades sociales y empleabilidad.**

UD1. Habilidades sociales y tipos de comunicación.

UD2. El trabajo en equipo. Evitar los conflictos.

UD3. Búsqueda Activa de Empleo. Marketing personal, CV y carta de presentación.

UD4. Técnicas de candidatura y proceso de selección. La entrevista de personal.

UD5. Autoempleo. Recursos y ayudas para emprendedores.

#### **Formación específica: DEPENDIENTE/A DE COMERCIO Y PERSONAL POLIVALENTE DE SUPERMERCADO.**

**Duración:** 120 horas (18/06/2025 AL  
22/07/2025)

## **CONTENIDO:**

#### **MÓDULO II. Conceptos básicos – La orientación al cliente.**

UD1. Introducción: definición, alcance y límites.

UD2. La orientación al cliente – Percepciones y expectativas.

UD3. Potencial y capacitación del trabajador. - ¿Qué puedo hacer yo?

#### **MÓDULO III. Comunicación – Técnicas de Comunicación. La escucha activa.**

UD1. Principios básicos de comunicación.

UD2. Escucha activa. El sistema SIER.

UD3. Comunicación verbal y no verbal.

UD4. Técnicas de atención Telefónica.

#### **MÓDULO IV. Tipos de clientes – Tratamiento de quejas y reclamaciones.**

UD1. Adaptación y trato.

UD2. Fidelización.

UD3. Tipos de clientes.

UD4. Solución de conflictos; quejas y reclamaciones.

#### **MÓDULO V. Actividades auxiliares de comercio, establecimiento y puesto de trabajo.**

UD1. Actividades auxiliares de comercio.

UD2. Distribución comercial y organización.

UD3. Establecimiento; el punto de venta.

UD4. Escaparatismo.

UD5. Dinamización del punto de venta.

UD6. Almacenaje y gestión de stock.

#### **MÓDULO VI. PRL: Prevención de Riesgos Laborales.**

UD1. Trabajo, salud y riesgos.

UD2. Carga de trabajo, fatiga e insatisfacción laboral.

UD3. Comportamientos ligados a la seguridad e higiene.

UD4. Primeros auxilios.

UD5. Higiene y calidad de ambiente.

---

## **Módulo VII: Operativa de caja – Terminal de punto de venta.**

UD1. Instalaciones de caja. Funcionamiento del TPV: TPVPLUS Élite.

UD2. El código de barras.

UD3. Medios de pago. Operativa y manejo de caja.

UD4. Empaquetado y estética del establecimiento.

### **Impartición en:**

